

KINERJA DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI DALAM PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN DI KOTA BINJAI

Abdul Ariq Raihan

NPP. 29.0077

*Asdaf Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: aar14112000@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): Population Document is an official document issued by the Implementing Agency in this case the Population and Civil Registration Service which has legal force as authentic evidence resulting from population registration and civil registration services. Obtaining a residence document is the right of every resident, including a death certificate. The Department of Population and Civil Registration of Binjai City has tried to provide the best service to the people of Binjai City. However, in terms of issuing death certificates, the percentage is still low when compared to other population documents. To find out why the number of death certificates in Binjai City is low, the author takes the title "PERFORMANCE OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BINJAI CITY IN ISSUANCE OF DEATH CERTIFICATE QUOTES IN BINJAI CITY". **Purpose:** The purpose of this study was to determine the performance of the Department of Population and Civil Registration, the obstacles encountered in the service of death certificates and the efforts made to overcome these obstacles. **Method:** The theory that the author uses in this study is the theory of performance according to Amri Yousa in Wasistiono (2002). The method used in this research is descriptive qualitative with an inductive approach and data collection techniques are through observation, interviews and documentation. **Result:** The results of this study indicate that the performance of the Department of Population and Civil Registration in Binjai City in the death certificate service has not been maximized. This is due to the inhibiting factor, namely the lack of community participation in the management of death certificates. **Conclusion/Sugegestion:** Seeing these obstacles, the authors suggest to carry out regular socialization of the importance of obtaining death certificates and updating facilities and infrastructure, including increasing the number of human resources and improving their quality.

Keywords: *Performance, Creation, Death Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Memperoleh dokumen kependudukan merupakan hak setiap penduduk termasuk akta kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Binjai. Namun dalam hal penerbitan kutipan akta kematian persentasenya masih rendah jika dibandingkan dengan dokumen kependudukan lain. Untuk mengetahui mengapa jumlah pengurusan akta kematian di Kota Binjai rendah maka penulis mengambil judul “KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI DALAM PENERBITAN KUTIPAN AKTA KEMATIAN DI KOTA BINJAI”.
Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hambatan-hambatan yang ditemui dalam pelayanan akta kematian dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. **Metode:** Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pelayanan akta kematian belum maksimal. Hal tersebut disebabkan karena adanya faktor penghambat yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian. **Kesimpulan dan Saran:** Melihat hambatan tersebut penulis memberi saran untuk melakukan sosialisasi secara rutin akan pentingnya pengurusan akta kematian serta memperbaharui sarana dan prasarana, termasuk menambah jumlah sumber daya manusia dan meningkatkan kualitasnya.

Kata Kunci: Kinerja, Pembuatan, Akta Kematian

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju disertai dengan peningkatan jumlah penduduk yang semakin pesat merupakan kejadian yang tidak dapat dihindari. Hal ini menjadi tugas bagi pemerintah terkait kesiapan menghadapi masalah-masalah yang akan muncul dalam masyarakat terutama mengenai pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam UU tersebut membahas bagaimana pelayanan publik yang seharusnya. Diharapkan dari lahirnya peraturan tersebut, kinerja dalam pelayanan menjadi efektif dan efisien sehingga terciptalah tertib administrasi. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu dari tugas pemerintah, sehingga pemerintah dituntut untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang rendah akan memicu ketidakpuasan dari

masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintah. Konsep pelayanan publik sangat luas karena dalam setiap aspek kehidupan masyarakat tentunya akan ada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dari sekian banyak pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan yaitu; pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu jenis pelayanan yang lebih dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan administratif dikarenakan pelayanan administratif menghasilkan dokumen yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan lainnya baik pelayanan barang maupun jasa. Bentuk pelayanan administratif yang penting untuk diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting setiap Warga Negara Indonesia. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 dalam Pasal 1 Ayat (1) Tentang Administrasi Kependudukan yang didefinisikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dalam Penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan Publik dan Pembangunan Sektor lain. Hal ini menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berguna untuk masyarakat dan juga untuk pembangunan di sektor lainnya yang terkait. Defenisi administrasi kependudukan yang diuraikan juga menunjukkan bahwa untuk melaksanakan kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan digunakan tiga komponen yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Maka pelayanan administrasi kependudukan ini dapat memberikan masyarakat dokumen kependudukan yang dibutuhkan dan pemerintah juga dapat mengumpulkan data kependudukan tersebut untuk selanjutnya digunakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pemerintah sendiri berupaya meningkatkan suatu penyelenggaraan administrasi kependudukan yang baik menyangkut sistem, sumber daya manusia dan pengorganisasian seperti yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (5) tentang Pemerintah Daerah bahwa Urusan pemerintah adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah daerah menerima kewenangan di bidang administrasi kependudukan untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pemberdayaan dan pelayanan. Pemerintahan melalui instansi pelaksanaanya dalam konteks ini di tuntut untuk mengoptimalkan kinerja dalam penyelenggaraan urusan administrasi dan kependudukan. Hal ini mencakup pemberian pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (pelayanan prima), mewujudkan tertib administrasi kependudukan agar menjadi instansi yang akuntabel, produktif, responsif dan bertanggung jawab. Pelayanan administrasi kependudukan lebih utama dijalankan pada tingkat Kabupaten/Kota di seluruh wilayah Indonesia yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masing-masing daerah. Daerah yang menjadi fokus penelitian adalah Kota Binjai yaitu salah satu wilayah administratif Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi

Sumatera Utara Tahun 2020 jumlah penduduk yang menempati wilayah Kota Binjai sebesar 279.302 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 139.284 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 140.018 jiwa yang tersebar di 5 (lima) kecamatan dan 37 (tiga puluh tujuh) kelurahan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, merupakan instansi pemerintah tingkat kota yang menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Hal tersebut menjadi kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai selaku instansi pelaksana administrasi kependudukan khususnya di Kota Binjai berdasarkan Peraturan Daerah Kota Binjai Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Binjai Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Salah satu lingkup pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai adalah pelayanan pembuatan akta kematian. Akta kematian merupakan dokumen kependudukan yang memuat tentang peristiwa kematian seseorang yang sah menurut hukum karena kedudukan hukum seseorang dimulai pada saat seseorang dilahirkan (kelahiran) hingga seseorang meninggal (kematian). Akta kematian merupakan sebuah dokumen yang berfungsi sebagai identitas hukum dan digunakan dalam rangka memperoleh suatu pengakuan yang sah di atas hukum untuk menggantikan hak yang diturunkan kepada ahli waris. Peristiwa kelahiran hingga kematian seseorang akan menimbulkan akibat-akibat hukum yang sangat penting baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang-orang yang ditinggalkannya. Untuk dari itu penting akan adanya bukti diri dalam kedudukan hukum agar mudah untuk mendapatkan kepastian tentang kejadian-kejadian tersebut. Kepengurusan akta kematian berguna untuk mendukung data kependudukan guna menghindari terjadinya kesalahan data kependudukan dan membengkaknya jumlah penduduk. Sedangkan untuk masyarakat sendiri, akta kematian berfungsi untuk mempermudah urusan administrasi karena akta kematian terkait dengan persoalan penentuan. hukum privat maupun hukum publik seseorang. Akta kematian berguna bagi masyarakat untuk mengurus penetapan ahli waris, mengurus klaim asuransi, mengurus pensiunan janda/duda, dan juga persyaratan untuk melaksanakan perkawinan kembali. Berdasarkan dari hasil pengamatan dan data yang diperoleh dari hasil survey, maka penulis menemukan beberapa fenomena berkaitan dengan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Fenomena tersebut diantaranya adalah masih rendahnya jumlah penerbitan kutipan akta kematian dibandingkan dengan jumlah penduduk yang meninggal setiap tahunnya. Hal tersebut terjadi dikarenakan terdapat beberapa permasalahan di antaranya adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Berikut adalah tabel perbandingan antara laporan kematian dengan jumlah penerbitan akta kematian di Kota Binjai Tahun 2020.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan lain yakni masih kurangnya sarana dan prasarana yang khusus untuk pelayanan pembuatan akta kematian guna mendukung terselenggaranya urusan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kematian. Sumber daya manusia yang telah dilatih masih belum cukup karena pendidikan dan latihan yang khusus untuk pelayanan administrasi kematian penduduk belum ada di lakukan oleh Pemerintah Kota Binjai ataupun oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, sehingga Sumber Daya Manusia yang ada melaksanakan dengan keterbatasan tenaga yang ada. Dengan demikian dapat mengakibatkan

kualitas layanan menjadi rendah. Kualitas layanan yang rendah akan berakibat pada ketidakpuasan publik terhadap suatu pelayanan yang diberikan sehingga berimplikasi pada rendahnya kinerja pelayanan organisasi publik. Terkait fenomena yang terjadi, maka timbul pertanyaan tentang bagaimanakah kualitas layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, dimana kualitas layanan adalah salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan suatu instansi pelayanan publik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Musabry, 2020, Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar teori yang digunakan teori Inovasi Rogers untuk metode penelitiannya adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif Hasil Wawancaranya menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (KUCATAKI) dalam pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan berorientasi pada target sasaran terkhusus masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal. Namun disisi lain Disdukcapil kiranya harus menambah perangkat komputer dan pegawai server agar rentang waktu penyelesaian akta lebih cepat dari 3 hari. Peneliti yang kedua dari M. Ramadhan Golfa, 2019, Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017. Metode penelitian menggunakan teori Teori Implementasi David C. Korten. Metode penelitian Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2017 belum terlaksana dengan baik karena belum mencapai target 100 persen dan masih terdapat kendalakendala di masyarakat yaitu kurangnya partisipasi dan pengetahuan dalam melaksanakan program Pencatatan Akta Kematian. Disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus lebih meningkatkan kinerja tugasnya dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai informasi masalah administrasi kependudukan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian Di Kota Binjai.

II. METODE

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah melalui pemanfaatan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007:6). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada suatu pembahasan data yang berupa tulisan. Penelitian ini tidak bersifat membandingkan teori yang ada melainkan membahas kejadian yang ada di lapangan. Dan kejadian yang terjadi tersebut apakah pada kenyataannya sudah sesuai dengan teori yang ada dan jika tidak sesuai maka penulis harus mempertahankan kenyataan di lapangan dan membuat suatu kesimpulan baru. Di dalam mencari data dan mengkaji masalah yang diteliti, akan lebih spesifik lagi jika penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dapat disimpulkan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis data secara induktif merupakan proses penelitian yang dimulai dengan menyatakan pernyataan menggunakan data yang telah diperoleh dengan ruang lingkup yang terbatas dan setelah itu ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Akta Kematian di Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan upaya yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Penilaian terhadap kinerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut memperhatikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kepuasan pada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai harus memiliki kinerja yang baik, dalam hal ini yaitu kinerja dalam pelayanan akta kematian. Kinerja yang baik dalam pelayanan akta kematian dapat dilihat dari kepuasan masyarakat. Jika masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka dapat dinilai kinerja tersebut baik. Dan sebaliknya jika masyarakat merasa belum puas, maka dapat dikatakan kinerja tersebut belum baik. Standar kinerja suatu unit harus dirumuskan dengan benar sehingga penilaian atas kinerja yang sesungguhnya diharapkan dapat dilakukan dengan mudah, maka untuk dapat mengukur tingkat capaian kinerja suatu organisasi harus memerlukan penetapan indikator kinerja. Indikator kinerja adalah pengukuran suatu kerja untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang sudah direncanakan. Indikator kinerja dapat digunakan sebagai alat untuk menilai suatu keberhasilan secara kuantitatif maupun kualitatif dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat sehingga pencapaian kinerja tepat sasaran dan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mengukur suatu kinerja Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pelayanan akta kematian penulis menggunakan indikator kinerja. Indikator kinerja merupakan pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan organisasi. Dalam analisis ini penulis menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Amri Yousa menurut Wasistiono (2002:48) sebagai acuan dalam menilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian di Kota Binjai. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki hak dan wewenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Binjai khususnya dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam kegiatan magang dan penelitian ini, penulis akan menganalisa dan melihat bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam proses pembuatan yang berhubungan dengan pencatatan sipil dalam hal ini penulis lebih memfokuskan dalam pembuatan Akta Kematian.

1. Produktivitas

Pada umumnya produktivitas merupakan istilah kegiatan produksi dalam suatu perbandingan antara output dan input. Produktivitas mengandung dua konsep utama, yaitu efisien dan efektivitas. Efisien mengukur tingkat sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun alam yang dibutuhkan untuk memenuhi tingkat pelayanan yang dikehendaki, efektivitas mengukur hasil mutu pelayanan yang dicapai. Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002) bahwa produktivitas mempunyai beberapa aspek di dalamnya sehingga dalam penelitian ini tingkat produktivitas dapat dicapai secara maksimal dengan kajian dibawah ini.

a. Penguunaan Alat Bantu Kerja

Sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai terbilang baik, karena berdasarkan survey yang dilaksanakan oleh penulis dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang sudah tersedia dapat digunakan dan dimanfaatkan secara efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah disaranai fasilitas yang mencukupi bagi terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, khususnya pelayanan penerbitan akta kematian. Keberadaan sarana yang mencukupi tersebut merupakan bukti fisik dari keseriusan Pemerintah Kota Binjai dalam menggalakkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian, melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Terlebih saat ini pelayanan bukan hanya harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, tetapi saat ini sudah dilengkapi dengan sarana online berupa website yang dapat diakses dimana saja melalui perangkat elektronik baik laptop maupun handphone. Hal ini juga menjadi solusi terkait keadaan yang saat ini terjadi, yakni virus. Covid-19 yang sedang mewabah di berbagai negara. Masyarakat dapat hanya menggunakan sarana online yang ada tanpa perlu datang menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai guna mengurangi dampak virus Covid-19. Sehubungan dengan bukti fisik sebagai dimensi pelayanan yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Binjai juga telah membenahi lingkungan Kantor Dinas, baik interior maupun eksterior. Pembinaan tersebut ditujukan untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat pemohon yang datang untuk mengurus masalah kependudukan ataupun pencatatan sipil, termasuk pembuatan akta kematian.

b. Penyelesaian Target Kerja

Masyarakat secara tidak langsung merupakan pengamat aktif, masyarakat selalu memberikan penilaian dan menyoroiti apakah aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta keadaan dana yang telah di alokasikan dari Pemerintah untuk menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat.

c. Kecermatan Pegawai

Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai memanfaatkan tenaga, anggaran, waktu, dan sarana prasarana yang ada dengan seefektif mungkin hingga menghasilkan kinerja yang baik, hal ini sesuai dengan konsep Produktivitas bahwa Produktivitas dikembangkan untuk mengukur besarnya kemampuan menghasilkan nilai tambah atas komponen masukan yang digunakan. Secara sederhana Produktivitas yang dimaksud adalah perbandingan ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang digunakan selama kegiatan berlangsung. Melihat dari sumber yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dibandingkan dengan jumlah yang dihasilkan maka dapat terlihat bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dari segi Produktivitas sudah baik.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas Layanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat, serta masyarakat sangat menginginkan layanan yang berkualitas dari Organisasi Pemerintahan. Kesulitan yang dihadapi ialah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan itu berbeda-beda. Maka dari itu meskipun pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara optimal, belum tentu masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah baik, jika dilihat berdasarkan persentase sudah mencapai 90 persen. Hal tersebut tidak terlepas dari beberapa aspek yang mendukung dalam baiknya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002), aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut.

a. Jumlah Kesalahan Kerja

Kualitas Layanan tergantung pada seberapa besar organisasi tersebut telah

menggunakan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian akan menentukan bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Apabila masyarakat puas, maka kualitas layanan yang diberikan baik dan juga sebaliknya. Dalam hal ini kepuasan masyarakat dalam pelayanan akta kematian merupakan tantangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

b. Ketetapan Proses dan Hasil Kerja

Untuk membuat program-program yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka terlebih dahulu kita harus mengenali harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan sipil. Terdapat 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Perbandingan kedua faktor tersebut dapat dijadikan penilaian kualitas layanan. Harapan masyarakat terhadap pelayanan akta termasuk akta kematian adalah sama, yaitu kemudahan dalam pelayanan dan praktis serta tidak memakan begitu banyak waktu, tenaga, dan biaya. Tingkatan dan harapan masyarakat terhadap akta kematian saat ini adalah harapan masyarakat bahwa menerima pelayanan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Belum mencapai tingkatan dimana masyarakat mempunyai keinginan dan harapan yang jelas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan, biasanya berupa saran dan masukan program dan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah membuat banyak program untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan menyelaraskan pelaksanaan program tersebut sebisa mungkin dengan harapan dan keinginan masyarakat. Selain itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Ketua RT atau nama lainnya bertugas untuk melaporkan kematian sehingga diharapkan keakuratan data kematian di setiap daerah. Namun untuk membuat akta kematian, tetap harus keluarga yang bersangkutan, sehingga tetap ditemukan ketidakakuratan database kependudukan. Database kependudukan tidak dapat dirubah kecuali ada bukti kevalidan data berupa dokumen kependudukan. Tanpa akta kematian, database kependudukan tidak akan berubah, sehingga nantinya akan menyebabkan pembengkakan penduduk yang berpengaruh besar dalam usaha pembangunan daerah. Namun data jumlah kematian dari RW atau nama lainnya mempunyai peran dalam penetapan DPT (Daftar Pemilih Tetap) dalam pemilu.

c. Kualitas Hasil Pekerjaan

Dengan adanya surat kematian, maka terjadi perubahan data pada dokumen kependudukan yang dimiliki masyarakat seperti dalam Kartu Keluarga. Namun perubahan yang dilakukan hanya memisahkan orang yang meninggal dari Kartu Keluarga tersebut. Artinya hanya terjadi pisah Kartu Keluarga, bukan menghapus dari database kependudukan, sehingga orang yang meninggal tadi masih dianggap hidup sampai terdapat bukti autentik, yang memungkinkan pegawai untuk menghapus orang yang telah meninggal dari database kependudukan, yaitu akta kematian. Jadi Ketua RT atau nama lainnya dalam hal ini hanya menginformasikan

penduduk yang meninggal dunia pada kelurahan dan seterusnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, dalam melaksanakan suatu tanggung jawab atau pekerjaan yang mereka masing-masing miliki, sudah dilakukan secara baik dan memiliki kualitas pekerjaan yang baik. Tetapi hal tersebut kembali kepada masyarakat sebagai penilai. Masyarakat sebagai penilai juga harusnya menilai secara objektif berdasarkan dari hasil pelayanan yang di dapat.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002), aspek yang menjadi pendukung adalah sebagai berikut.

a. Penggunaan pupuk

Pupuk merupakan bahan yang lumrah digunakan pada kegiatan pertanian. Penggunaan pupuk dimaksudkan untuk meningkatkan hasil produksi pertanian dengan kandungan yang dimilikinya. penggunaan pupuk kandang masih menjadi prioritas dalam melakukan kegiatan pertanian, baik pada lingkungan pekarangan anggota, maupun lahan demplot/ kebun kelompok. Pupuk kandang yang sudah dibeli nantinya akan dibagikan kepada setiap anggota kelompok dan juga akan disisakan untuk kebutuhan kebun kelompok. program yang mengedepankan keterjangkauan dan kemudahan bagi masyarakat. Selain dari program-program tersebut salah satu yang menunjukkan Responsivitas adalah pemangkasan birokrasi agar mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan juga menghindari adanya calo atau perantar. Biasanya dalam pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan akta contohnya akta kematian, sering terdapat oknum calo atau perantara. Tentunya hal itu dapat membuat aspek kecepatan dalam bekerja menjadi terhambat, terlebih jika terdapat biaya tambahan dalam proses pelayanannya. Hal tersebut akan sangat merugikan masyarakat sebagai penerima layanan. Permasalahan di atas menurut wawancara yang penulis lakukan dapat diatasi dengan adanya aplikasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis website. Menurut Pelaksana Tugas Kepala Dinas Bapak Drs. Rahmad Saleh, MM. hal tersebut telah efektif dalam memangkas birokrasi dan menghindari adanya oknum calo. Meskipun di dalam realisasinya masih terdapat beberapa kendala yang tidak diharapkan.

b. Komunikasi Antar Pegawai

Dalam sebuah organisasi sebuah komunikasi adalah suatu aktivitas yang akan selalu terjadi, dikarenakan komunikasi ialah sarana yang digunakan oleh pegawai, baik secara formal maupun informal, untuk berdiskusi, bertukar pikiran, membuat laporan kepada atasan, memberikan arahan kepada bawahan dan sebagainya. Dalam kondisi ini di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

di Kota Binjai komunikasi yang terjalin antar pegawai sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan harmonisnya hubungan antara atasan dengan bawahan. Selama ini yang terjadi dengan baiknya komunikasi yang terjalin, koordinasi yang diberikan atasan dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai, sesuai dengan perintah yang diberikan. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat prima dan mengalami sedikit kesalahan saja. Pegawai sangat sadar apabila tidak ada komunikasi yang baik, tidak mungkin ada koordinasi dan kerjasama. Koordinasi dan kerjasama tidak mungkin berjalan karena pegawai tidak bisa mengetahui apa yang akan dilakukan rekan sekerjanya, maupun atasan tidak mengetahui informasi dan tidak dapat memberikan arahan serta instruksi Pegawai dan atasan yang ada di kantor sadar bahwa sebuah komunikasi yang efektif dapat mendorong munculnya sebuah prestasi kerja yang lebih baik dan meningkatkan hasil kerja para pegawai, karena pegawai yang memahami pekerjaannya lebih mudah dalam bekerja dengan baik yang nantinya akan meningkatkan kualitas kerja mereka sendiri.

c. Kemampuan Dalam Merspon Secara Cepat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah membuat suatu ketetapan sehubungan dengan pelayanan pembuatan akta kematian yang sesuai harapan masyarakat. Untuk membuat akta kematian masyarakat tidak dipungut biaya. Hal ini ditetapkan untuk meringankan beban masyarakat. Selain di gratiskan, pelayanan pembuatan akta kematian juga diupayakan sesingkat mungkin sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama. Di sisi lain, pelayanan yang cepat akan melapangkan jalan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk memenuhi target capaian jumlah akta kematian yang dihasilkan. Asumsinya, semakin cepat pelayanan maka akan semakin banyak jumlah pembuatan akta kematian yang dilayani. Respon yang cepat merupakan bukti dari pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat pemohon pembuatan akta kematian. Dimensi ini diindikasikan oleh penyampaian informasi yang jelas. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah menetapkan waktu pelayanan pembuatan akta kematian yaitu di hari itu juga. Telah dikemukakan pula bahwa para petugas pelayanan akta kematian memiliki kemampuan yang mencukupi untuk menyampaikan informasi-informasi seputar pembuatan akta kematian kepada masyarakat pemohon. Bahkan para petugas pelayanan juga mampu memberikan jalan keluar atau solusi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan sehubungan dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organ isasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Menurut Amrri Yousa dalam Wasistiono (2002), beberapa aspek yang menjadi pendukung adalah sebagai berikut.

a. Tanggung Jawab Pelaksanaan Tugas

Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan menghasilkan produk yang memuaskan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai akan memberikan produk yang terbaik, salah satu indikatornya adalah akurasi yang tinggi (minim kesalahan). Penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah berkualitas dilihat dari aspek tanggung jawab pelaksanaan tugas. Selain tidak dipungut biaya, akta kematian diselesaikan dalam waktu sesingkat mungkin tanpa mengurangi akurasinya. Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari para pegawai sudah dapat dikatakan terpenuhi, karena telah membuat kepastian kerja dengan tanggung jawab dan meminimalisir segala kesalahan.

b. Penyelesaian Beban Kerja Pegawai

Dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai juga didukung oleh kenyamanan lokasi pelayanan. Aspek penyelesaian beban kerja pegawai telah terpenuhi dalam rangka mewujudkan pelayanan pembuatan akta kematian yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

3.2. Faktor Penghambat Dalam Pembuatan Akta Kematian.

Setiap instansi pemerintah perlu memperbaiki dan meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan suatu proses yang panjang dan berkelanjutan. Dalam proses pencapaian tujuan tersebut, tentunya setiap organisasi tidak terlepas dari berbagai faktor-faktor yang timbul baik dari sisi internal organisasi maupun dari sisi eksternal organisasi. Kinerja pegawai akan menghasilkan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan yang baik. Masyarakat akan merasa puas dan tidak meninggalkan kesan yang buruk pada instansi yang memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dituntut untuk memiliki kinerja baik, yang ditandai dengan upaya untuk meminimalisir setiap hambatan yang ada. Berdasarkan penelitian dan pengamatan yang penulis lakukan pada saat pelaksanaan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, terdapat hambatan yang menjadi permasalahan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kematian.

1. Kurangnya optimal pelaksanaan penyuluhan

Penyuluhan yang merupakan salah satu media untuk peningkatan kapasitas anggota, seharusnya perlu dilaksanakan dengan semaksimal mungkin frekuensi pertemuan kegiatan penyuluhan masih sangat kurang. Mempertimbangkan latar belakang dari anggota KWT yang merupakan ibu – ibu, dan tidak memiliki dasar ilmu pertanian, maka seharusnya pelaksanaan penyuluhan lebih intens dilakukan. Tidak sinkronnya jadwal gotong royong KWT dengan kegiatan penyuluhan, juga menjadi kesulitan bagi anggota dalam mengaplikasikan ilmu yang telah mereka peroleh dari kegiatan penyuluhan. Sehingga selama ini, mereka sering kali mandiri dalam melakukan kegiatan gotong royong rutin mingguan, tanpa pendampingan

yang melekat dari penyuluh. Akibatnya, mereka selalu bimbang disaat membutuhkan solusi dan tuntunan dari permasalahan, yang seketika muncul di lapangan. Dari pengamatan langsung yang dilakukan, penulis juga melihat bahwa pada pertemuan kegiatan penyuluhan, lebih terfokus kepada teori dan diskusi saja, dan tidak diiringi dengan praktek seperti demonstrasi ataupun peragaan. Selain itu, juga kurang terencana jelas muatan dari pertemuan penyuluhan, seperti, materi pembahasan, progres kemampuan anggota serta tujuan yang ingin dicapai setiap pertemuan. Faktor yang menjadi penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pelayanan penerbitan akta kematian adalah “Kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian”. Di dalam hal pengurusan dokumen kependudukan seperti halnya kepengurusan akta kematian, tentu tidak hanya berkaitan dengan pegawai atau aparat yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai saja, melainkan juga ada keterkaitan dengan masyarakat sebagai pemohon penerbitan dokumen akta kematian. Hal tersebut dikarenakan di dalam pengurusan penerbitan akta kematian menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Ketua RT atau nama lainnya hanya bertugas untuk melaporkan kematian yang bersangkutan. Namun untuk membuat akta kematian tetap harus keluarga yang bersangkutan untuk melampirkan persyaratan data-data yang diperlukan dalam penerbitan akta kematian. Database kependudukan tidak dapat dirubah kecuali ada bukti kevalidan data berupa dokumen kependudukan. Penjelasan-penjelasan diatas merupakan faktor yang menjadi hambatan dalam proses kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk pelayanan penerbitan akta kematian. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dituntut untuk mengatasi hambatan yang ada agar tercapainya pelayanan yang maksimal di dalam kepengurusan akta kematian serta tercapainya target kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

3.3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Pembuatan Akta Kematian.

Pelayanan yang efektif dan baik adalah pelayanan yang senantiasa mengutamakan kenyamanan dan keefektifan layanan kepada yang dilayani dalam hal ini masyarakat. Seperti halnya pelayanan di dalam kepengurusan akta kematian, juga diperlukan adanya sinergitas antar unsur yang terkait. Tetapi tidak dapat dipungkiri juga terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Faktor tersebut bisa saja berasal dari internal maupun eksternal organisasi atau dinas terkait. Untuk itu diperlukan adanya upaya dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. Khususnya dalam hal ini faktor penghambat dalam pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Seperti yang telah di jelaskan, dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk penerbitan atau pembuatan akta kematian terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah memiliki dan melaksanakan solusi mereka dalam mengatasi masalah yang ada terkait kepengurusan akta kematian. Solusi tersebut adalah berupa melakukan sosialisasi di setiap kelurahan secara berkala. Sosialisasi tersebut melibatkan setiap Kepala

Lingkungan, Perangkat Kelurahan serta Kecamatan, beberapa Tokoh Masyarakat yang hadir dan tentunya masyarakat itu sendiri. Diharapkan dalam pelaksanaan sosialisasi ini masyarakat dapat lebih menyadari serta lebih sadar di dalam pentingnya kepengurusan akta kematian guna terciptanya tertib administrasi yang baik. Dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri ialah agar tingkat partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian dapat naik dan otomatis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dapat efektif dan maksimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam menjalankan tugas dan fungsi membantu Walikota dalam merumuskan, menjalankan kebijakan dan koordinasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan pembangunan dan kepentingan masyarakat. Khususnya di pelayanan akta kematian, kami telah melakukan sosialisasi langsung mengenai akta kematian kepada masyarakat, dengan tujuan dan harapan masyarakat mengerti akan pentingnya akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Binjai selalu berupaya melakukan inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan dengan menginstruksikan kepada para petugas kami untuk selalu memberikan kenyamanan dalam pelayanan ke masyarakat agar masyarakat puas dan senang dengan pelayanan yang kami berikan. Serta telah memiliki sarana kependudukan berbasis teknologi mandiri yang dinamakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Tentunya harapan kami mesin ini dapat mempermudah masyarakat dalam kepengurusan kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka ditarik kesimpulan kesimpulan dari kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam penerbitan kutipan akta kematian di Kota Binjai adalah sebagai berikut.

1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam pembuatan akta kematian di Kota Binjai secara umum dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat kekurangan, yang disebabkan oleh kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian. Berdasarkan wawancara dan data yang didapatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, terdapat masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen akta kematian sehingga masyarakat sangat enggan untuk mengurus dokumen kematian tersebut. Ini dibuktikan dengan jumlah kepengurusan akta kematian di Kota Binjai pada tahun 2020 masih belum sebanding dengan jumlah kematian yang dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, walaupun prosedur pelaksanaan pengurusan pembuatan akta kematian telah dipermudah dan cepatnya waktu penerbitan akta kematian tersebut.
2. Faktor yang menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Binjai dalam penerbitan kutipan akta kematian disebabkan karena masyarakat belum mengetahui tentang arti pentingnya kegunaan dokumen akta kematian terhadap keluarga yang ditinggalkan. Ini di dapat dari hasil wawancara kepada masyarakat yang memang sama sekali belum mengetahui arti pentingnya kegunaan dokumen akta kematian tersebut, disamping itu sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai belum tepat sasaran.

3. Berdasarkan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai mengenai kegiatan jemput bola atau terjun langsung kepada masyarakat di setiap kelurahan yang ada di Kota Binjai, ternyata belum menghasilkan sesuai dengan rencana atau target dari masyarakat yang mengurus dokumen akta kematian. Hal ini disebabkan sosialisasi yang dilakukan hanya kepada kepala lingkungan, perangkat kelurahan, perangkat kecamatan, tokoh masyarakat dan masyarakat secara umum, sedangkan kelompok-kelompok masyarakat yang ada seperti kelompok pedagang, kelompok petani, kelompok pengusaha dan kelompok masyarakat lainnya belum mendapat sosialisasi arti pentingnya dokumen akta kematian tersebut.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian Di Kota Binjai.

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Dalam Penerbitan Kutipan Akta Kematian Di Kota Binjai.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harsono. 2011. *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung: Fokusmedia.
- Hartono dan Aziz, Arnicun. 1993. *Ilmu Dasar Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Utama.
Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar
Maju.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

